

# Der Pädago- gische Impuls

**impuls**  
SOZIALES  
MANAGEMENT

## Herausforderungen in der Zusammen- arbeit mit Eltern

Deeskalation und konstruktive  
Einflussnahme im Konfliktfall

AUSGABE 11 - OKTOBER 2021



DER  
PÄDAGOGISCHE  
IMPULS

# Ausgabe 11

## Vorwort

Wir alle beschäftigen uns während unserer Arbeit regelmäßig mit pädagogischen Fragestellungen. Oftmals fehlt uns jedoch im Alltag die Zeit für den Blick über den Tellerrand oder für den gegenseitigen Austausch.

Dies möchten wir mit unserem Format "Der Pädagogische Impuls" ermöglichen.

Jeden Monat bereiten wir für Sie ein pädagogisches Thema auf. Dies kann ein Denkanstoß für Sie sein und zum Diskutieren anregen. Gerne können Sie mit uns darüber ins Gespräch kommen und uns Ihre Gedanken an [AAntons-Eichner@e-impuls.de](mailto:AAntons-Eichner@e-impuls.de) mitteilen.

In diesem Monat gehen wir auf das Thema der Elternarbeit ein. Die Kommunikation zwischen Eltern und pädagogischen Fachkräften erfordert beidseitige Empathie, Verständnis und Vertrauen. Ein Grund für Konflikte zwischen diesen Parteien ist ihre Gemeinsamkeit und für sie das Wichtigste – die Kinder.

**AXEL ANTONS-EICHNER**  
REGIONALE  
GESCHÄFTSLEITUNG NORD



# Eltern teilen mit pädagogischen Fachkräften ihre Bindung zu ihrem Kind.

**Axel Antons-Eichner**

---

## „Warum wollen Sie mit Kindern arbeiten?“

Diese Frage wurde angehenden Elementarpädagog:innen und Grundschullehrer:innen gestellt. Die Frage war für manche nicht so leicht zu beantworten. Was ist denn genau die Motivation, einen Beruf zu wählen, in der das Kind im Mittelpunkt steht?

Nachdem sich die Befragten zuerst nicht trauten, eine gute Antwort zu formulieren, bot der Dozent folgende mögliche Antworten an:

- Ich habe Freude im Umgang mit Kindern.
- Kinder sind die Zukunft unserer Gesellschaft.
- Kinder sind so phantasievoll, kreativ und sind so unvoreingenommen.
- Es ist faszinierend, wie Kinder sich entwickeln. Ich möchte Kinder in ihrer Entwicklung und Bildung unterstützen und fördern.
- Ich bin grundsätzlich an der Entwicklung des Menschen interessiert und studiere die Entwicklungsschritte des Kindes.
- Kinder sind schwach und hilfsbedürftig. Das weckt in mir das Bedürfnis, ihnen zu helfen und sie zu beschützen.
- Ich fühle mich Kindern gegenüber gewachsen und überlegen.
- Kinder kann man in ihrer Entwicklung noch formen.
- Kinder schauen zu mir auf und folgen mir. Das verschafft mir Selbstvertrauen.
- Ich kann mit Kindern besser zurechtkommen als mit Erwachsenen.
- Kinder bewundern mich.
- Ich fühle mich Kindern gegenüber stark und überlegen.
- Ich mag Kinder, weil ...

Es folgte ein nachdenkliches Schweigen. Schließlich fragte der Dozent:

**„Wussten Sie, dass Sie in der Arbeit mit Kindern, in Einrichtungen der Betreuung und Bildung, vor allem auch mit Erwachsenen zu tun haben werden?“**

Wenn sich eine Person dafür entscheidet, beruflich den Weg der pädagogischen Fachkraft zu wählen, so wird ein großer Teil der beruflichen Tätigkeit auch in der Zusammenarbeit mit Erwachsenen bestehen. Pädagogische Fachkräfte müssen eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Eltern herstellen. Sie sind auf diese Kooperation angewiesen und müssen mit ihrer Haltung Überzeugungsarbeit leisten. Sie werden Eltern beraten und in herausfordernden Zeiten Lösungen anbieten. Dabei wird es zu Konflikten und Auseinandersetzungen kommen. Gerade in der professionellen Arbeit mit Kindern sind die Herausforderungen mit Erwachsenen besonders groß. Spannungen können sowohl in der Arbeit mit den Eltern, als auch im Team selbst entstehen. Der Grund dafür liegt auf der Hand: Es sind die Eltern, die den pädagogischen Fachkräften ihr höchstes Gut anvertrauen, die Sorge über ihr eigenes Kind überlassen und Erwartungen oder Befürchtungen daran knüpfen. Mütter und Väter teilen mit den Fachkräften die Bindung zu ihrem Kind. Die Eltern sind die Personensorgeberechtigten und es ist ihre Pflicht, für das Wohl ihres Kindes, für eine gesunde Entwicklung und Bildung zu sorgen. Und diese Fürsorge geben sie für einen Großteil des Tages in vertrauensvolle Hände. Dieses Vertrauensverhältnis ist keine Einbahnstraße und bedarf behutsamer Pflege.

### **Eine besondere Herausforderung für beide Seiten**

In diesem pädagogischen Impuls wollen wir dem Thema nachgehen, wie pädagogische Fachkräfte mit dieser besonderen Verantwortung und mit herausfordernden Situationen in der Zusammenarbeit mit Eltern umgehen können. Es ist ein Versuch, einen systemischen Blick einzunehmen und sich selbst als Teil des Systems zu verstehen.

Besondere Herausforderungen können entstehen, wenn Eltern keinen transparenten Einblick in den Alltag der Kita haben und Vermutungen oder Eindrücke darüber entstehen, was in der Kita geschieht. Über einen langen Zeitraum sind die Eltern von ihrem Kind getrennt. Der Moment des Bringens und Abholens prägt die Phantasie darüber, was das Kind tagsüber erlebt.

Aushänge, Tür- und Angelgespräche oder digitale Möglichkeiten wie die Family-App können eine Brücke schlagen und das Bild ergänzen oder korrigieren. Es bedarf ein hohes Maß an Vertrauen und eines Dialogs zwischen pädagogischen Fachkräften und Eltern.

### **Die Erlebniswelt des Kindes ist nicht die der Erwachsenen**

Viele Eltern fragen ihr Kind nach den Erlebnissen, ob es Spaß gemacht hat, was sie getan haben und wie das Essen war. Die Kinder sind aber mit ihrem Bewusstsein schon ganz woanders und die Erinnerung oder gar der Bericht über das Vergangene hat eine andere Prägung und einen anderen Realitätsbezug als das, was tatsächlich geschehen ist. Die subjektive Wahrnehmung eines Kindes ist geprägt von aktuellen Ereignissen und Kinder empfinden andere Dinge als wichtig als wir Erwachsenen es erwarten.

Ein Kind erzählt z. B. häufig von Spaghetti, wenn nach dem Essen gefragt wird. Andere berichten von Kindern, die geärgert oder wehgetan haben, wenn gefragt wird, ob das Spielen mit den Kindern Spaß gemacht hat. Noch andere wollen gar nichts erzählen, weil sie schon mit neuem beschäftigt sind und so fragen sich Eltern, ob mit den Kindern gar nichts Anregendes unternommen wurde. Auf die Frage an eine Erzieherin kam einmal die Antwort, dass heute nichts passiert sei. Sie meinte wohl, dass nichts Schlimmes geschehen ist, was der Mutter hätte berichtet werden müssen und alles normal verlaufen sei. Die Mutter sagte zu recht: „Nichts ist mir zu wenig.“ Eltern möchten, dass ihr Kind gesehen und wahrgenommen wird. Sie wünschen sich, dass ihr Kind wertschätzend betreut und beachtet wird und da reichen manchmal einfach ein paar Worte darüber aus, mit wem das Kind gespielt hat oder was das Kind mit viel Ausdauer ausprobiert hat, um das Gefühl und eine Bestätigung zu vermitteln, dass das Kind Aufmerksamkeit erfährt. Wenn das ausbleibt, entstehen Vermutungen, Spekulationen und Gerüchte, die Misstrauen auslösen können.

### **Unterschiedliche Wahrnehmung und Eskalation**

Die besondere Herausforderung ist, wenn sich die Kommunikation bereits durch falsche Eindrücke und fehlendem Vertrauen verhärtet hat. Wenn die Fragen der Eltern nach dem was geschieht, als Forderung nach scheinbar ungerechtfertigten, egoistischen Wunscherfüllungen gehört werden.

Wenn die Fachkräfte sich rechtfertigen statt Antworten zu geben, weil sie sich kritisiert sehen, ist aus einer Frage bereits eine Beschwerde geworden, aus einer Rechtfertigung eine handfeste Auseinandersetzung, aus Erklärungen wird ein Schlagabtausch der Argumente und die Eskalation ist kaum noch zu bremsen. Die Gründe für Beschwerden können vielfältig sein. Da geht es um das Kind selbst, dem etwas zugestoßen ist oder darum, wie viel Kinder schlafen sollen, was auf dem Speiseplan steht oder es geht um organisatorische Fragen, wenn aufgrund eines hohen Krankenstandes die Betreuung eingeschränkt wird. Oder es geht um inhaltliche Fragen, welches Bildungsangebot den Kindern gemacht wird. Manchmal sind es gerechtfertigte konstruktive Anregungen, manchmal geht es um Fehleinschätzungen, die es zu widerlegen gilt. Wer sich beschwert, hat subjektiv Gründe dafür und wird diese mit größtmöglicher Überzeugung vorbringen und solange nicht davon abrücken, bis das Anliegen beim Gegenüber auf Gehör gestoßen ist. Bei der Überzeugung zu verharren, gehört ebenso dazu wie dafür zu sorgen, das Gesicht nicht zu verlieren. Diese Eskalation kann vor allem durch aufmerksames Zuhören, Verständnis und eine eigene glaubwürdige und klare Haltung durchbrochen werden. Authentizität und eine professionelle Haltung sind überzeugende Faktoren.

### **Beschützerinstinkte und Eskalationen**

Ein genetisch veranlagtes Phänomen ist der Elternschutzreflex. Eltern verteidigen in der Regel ihr Kind wie Tiere ihre Jungen vor Gefahren und Feinden schützen. Wenn also ein Kind für sein Verhalten den Eltern gegenüber kritisiert wird, das Kind von anderen Kindern verletzt wurde oder dem Kind etwas zustößt, gehen viele Eltern automatisch in den Verteidigungsmodus und nehmen ihr Kind in Schutz. Das ist auch gut so und pädagogische Fachkräfte müssen um das Fürsorge- und Schutzbedürfnis für das eigene Kind der Eltern im Konfliktfall wissen und dürfen es nicht als Egoismus oder Verkennung der Tatsachen abtun, sondern sollten die Bedürfnisse ernst nehmen.

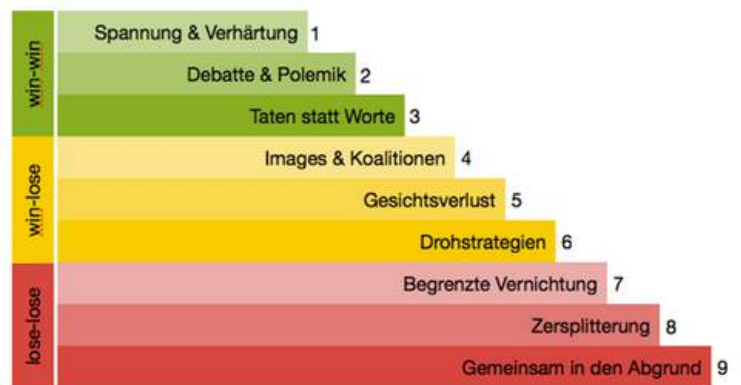
Häufig eskalieren die Konflikte und es entwickeln sich immer höhere Stufen der Beschwerdewege und aggressiven Auseinandersetzungen.

Mit einem Phasenmodell der Eskalation legte Friedrich Glasl im Jahr 1980 ein Modell vor, um Konflikte zu analysieren. Glasl hat durch Beobachtungen ein Stufenmodell entwickelt, das sehr gut dazu dienen kann, sich einmal selbst zu fragen, in welcher Eskalationsstufe sich ein Konflikt befindet, der aus einer Beschwerde entstanden ist.





Das Modell ist hilfreich, um herauszufinden, wo der Prozess steht und um einen Weg aus dem Konflikt zu finden, denn jede Stufe erfordert ein anderes Maß an Reaktionen und Konsequenzen.



Quelle:

[https://www.johannesstift diakonie.de/fileadmin/media/soziales/dwi/pdfs/braking\\_up-konfliktbearbeitung-dwi.pdf](https://www.johannesstift diakonie.de/fileadmin/media/soziales/dwi/pdfs/braking_up-konfliktbearbeitung-dwi.pdf)

Das Modell stellt sehr gut heraus, dass möglichst frühzeitig ein konstruktiver Dialog eintreten muss, statt dem Problem oder der Beschwerde aus dem Weg zu gehen und die Bearbeitung aufzuschieben.

### Panikreflex

Manchmal kommt es vor, dass Eltern Fachkräfte genau in dem Moment mit einer Beschwerde konfrontieren, wo man es am wenigsten gebrauchen kann und wenn diese dann auch noch in einem unangemessenen Tonfall, verletzend und respektlos vorgetragen wird, stellt sich automatisch ein Panikreflex ein. Dieser Reflex kann in zwei Richtungen gehen: 1. Flucht oder 2. Kampf. Wenn der Fluchtmodus eintritt, gehen die Betroffenen in eine Vermeidungsstrategie über, ignorieren das Anliegen, hören weg, ärgern sich in sich hinein und verschieben eine Reaktion auf einen späteren Zeitpunkt. Der Kampfmodus geht sofort in die Abwehrhaltung über, es werden Rechtfertigungen angebracht, die Emotionen kochen vor Wut und Entrüstung über, dem Ärger wird Luft gemacht. Beide Extreme lösen ein Fortschreiten der Eskalation aus.

### Der dritte Weg

Was ist also richtig? Muss man sich denn alles bieten lassen und immer Verständnis zeigen? Heißt Kundenfreundlichkeit, dass pädagogische Fachkräfte allem ausgeliefert sind? Dürfen Eltern sich alles erlauben? Im Folgenden möchten wir ein paar Methoden anbieten, um mit Herausforderungen in einer gebotenen professionellen Distanz umzugehen:

## 1. Zeit nehmen für den Dialog

Den richtigen Zeitpunkt für ein Gespräch zu finden ist nicht leicht, vor allem dann, wenn die Beschwerde genau in dem Moment vorgetragen wird, wenn sowieso schon das Stresslevel besonders hoch ist.

Versuchen Sie also, ein Gesprächsangebot zu einem späteren und vor allem geeigneten Zeitpunkt zu machen und zum Ausdruck zu bringen, dass Sie das Anliegen wahrgenommen haben und so ernst nehmen, dass Sie sich dafür Zeit nehmen wollen. Sprechen Sie eine Einladung aus, weil Ihnen die Klärung wichtig ist und weil sie in Ruhe mehr erfahren wollen. Schaffen Sie eine ungestörte Gesprächsatmosphäre und nehmen Sie sich eine bestimmte Gesprächsdauer von ca. 45 Minuten vor. Das ist wichtig, um Gespräche gut zu begrenzen und nicht ausufern zu lassen. Auf die Zeitspanne kann gleich nach der Begrüßung hingewiesen werden. *„Ich freue mich, dass Sie kommen konnten. Ich habe jetzt eine Dreiviertelstunde Zeit für unser Gespräch.“*

## 2. Aktiv Zuhören

Hören Sie aufmerksam zu. Lassen Sie ihr Gegenüber ausreden und machen Sie sich Notizen, um das Wesentliche schriftlich festzuhalten und dem:der Gesprächspartner:in Ihr Interesse zu signalisieren. Die uneingeschränkte Aufmerksamkeit gehört Ihrem Gegenüber. *„Ich möchte gerne aus Ihrer Sicht mehr über die Situation erfahren, auf die Sie mich angesprochen haben.“*

## 3. Perspektivenwechsel

Versuchen Sie, sich in Ihre:n Gesprächspartner:in hineinzuversetzen und die Situation buchstäblich aus den Augen des Gegenübers zu betrachten. Welche Wahrnehmung der Situation hätten Sie an der Stelle gehabt? Wie würden Sie es erklären, wenn Sie das Anliegen schildern müssten?

*„Wenn ich das so erlebt hätte, dann hätte ich mich auch gefragt, ob...“*

Der Perspektivwechsel sorgt für Empathie und gibt das Gefühl, ernstgenommen zu werden. Es zeigt, dass jemand versucht, die Sichtweise seines Gegenübers zu verstehen und nachzuvollziehen. So muss die Person nicht weiter darum kämpfen, sich Gehör zu verschaffen.

## 4. Spiegeln

Sprechen Sie aus, was Sie gehört haben und bekräftigen Sie damit, dass Sie es verstanden haben: *„Habe ich Sie richtig verstanden, dass Sie sich die Meinung gebildet haben ...“* oder: *„Sie haben mir gerade geschildert, dass ... - Ist das richtig?“* Wiederholen Sie, was Sie verstanden haben und vergewissern Sie sich.

## 5. Erklärungen

Jede Person bildet für sich automatisch eine Erklärung zu einem geschilderten Sachverhalt oder einem Problem. Die Erklärung oder Begründung ist aber meist sehr subjektiv und kann beim Gegenüber jeweils anders ausfallen. Oder sie entsprechen sich, aber jeder geht anders damit um. Also können die Fragen helfen: *„Wie erklären Sie sich das Problem?“* *„Was glauben Sie, warum diese Situation entstanden ist?“* Die gegenseitige Erklärung eines Missstandes oder eines Problems kann bereits die Lösung in sich tragen und weist auf Ressourcen hin.

## 6. Veränderungsbereitschaft

Um etwas verändern zu können, bedarf es zunächst der Bereitschaft etwas verändern zu wollen und bereit zu sein, an dieser Veränderung mitzuwirken. Dabei können hypothetische Aussagen den Weg zum Ziel aufzeigen. *„Stellen Sie sich vor, wir sind in der Zukunft und das Problem wäre gelöst? Was hat sich verändert, damit dieses Ergebnis erreicht werden konnte?“* Das klingt sehr abstrakt, aber Sie können ganz praktisch das Problem benennen: *„Sie kommen zum Abholen Ihres Kindes und Ihr Kind kommt freudestrahlend auf sie zu, zieht seine Schuhe und die Jacke an und kommt an Ihrer Hand mit. Was hat dazu geführt, dass dieser Moment eingetreten ist?“* Vielleicht ist das Elternteil ohne Zeitdruck gelassener zum Abholen gekommen. Häufig kommt es dazu, dass die Beteiligten sich selbst in den Veränderungsprozess einbeziehen, mitwirken und nicht nur darauf bauen, dass sich die anderen verändern müssen, um das gewünschte Ziel zu erreichen.

## 7. Konstruktivität

Jede Handlung konstruiert eine neue Wirklichkeit und bewirkt, dass sich auch bei kleinsten Schritten die Realität und die Wahrnehmung verändern. Konstruktiv mitwirken heißt, zu handeln, mitzuarbeiten und Verantwortung zu übernehmen. Es heißt vor allem, sich zu engagieren und an der Veränderung selbst mitzuwirken.

## 8. Keine Rezepte ausstellen

Wer kluge Ratschläge erteilt und Tipps gibt, geht das Risiko ein, dass die Handlungsempfehlungen unwirksam sein können, schief gehen oder nicht der gewünschte Erfolg eintritt. Dann ist der Ratgeber schuld, dass das Problem eines bleibt und ein falsches Rezept ausgestellt wurde. Schon ist wieder der Beweis eingetreten, dass die Missstände bestehen und die Beschwerde berechtigt ist. Lassen Sie also in jedem Gespräch offen, was die Lösung des Problems ist und sorgen Sie dafür, dass die Lösung von ihrer:m Gesprächspartner:in selbst gefunden und benannt wird.

## 9. Systemischer Blick

Nichts und niemand steht für sich alleine. Alles ist ein Teil eines großen Systems und wir gehören dazu. Es ist wichtig, über den bekannten Rahmen hinaus zu denken und sich auf der Suche nach einer Lösung zu fragen, was und wer noch zum System dazugehören könnte und welche Ressourcen sich daraus ergeben. *„Sie haben keine Betreuungsmöglichkeit, weil die Kita Schließzeit hat. Lassen Sie uns gemeinsam überlegen: Wer könnte in ihrem Umfeld noch helfen?“*

## 10. Zielvereinbarung

Gehen Sie nicht aus einem Gespräch, ohne ein Vorhaben oder ein Ziel formuliert zu haben. *„Was werden Sie jetzt tun, wenn Sie aus diesem Gespräch gehen?“* *„Was nehmen Sie sich vor?“*

Ein Ziel soll **Spezifisch**, kleinschrittig und erreichbar sein, um nicht zu überfordern. Ein Ziel soll **Messbar** sein, indem es erkennbar ist, dass es eingetreten ist. Ein gut formuliertes Ziel ist so **Attraktiv**, dass es Lust macht, es erreichen zu wollen. Ein Ziel muss **Realistisch** erreichbar sein und darf nicht in weiter Ferne utopisch sein. Ein Ziel muss **Terminiert** sein, also in einem definierten Zeitrahmen eingegrenzt sein, bis es eingetreten sein soll. Es muss ein **SMART** es Ziel sein.

## Elterngespräche gut vorbereiten

Es gibt eine sehr kurzweilige Methode, diese herausfordernden Gespräche im Team vorzubereiten und dann mit derselben Methode im Elterngespräch anzuwenden. Die sogenannte **PELZ-Methode** nach Gudrun Sickinger ist wirkungsvoll und kann für vielfältige Beratungssituationen angewendet werden.





**Problemwahrnehmung:**

Was ist der konkrete Anlass und worin besteht das Problem?

**Erklärungsmöglichkeiten:**

Wodurch lässt sich das Problem erklären? Worin liegen die Ursachen des Problems? Was vermuten die Eltern? Wie kommen unterschiedliche Erklärungen zustande?

**Lösungsversuche:**

Wie kann das Problem gelöst werden? Welche Lösungen wurden schon versucht? Was hat davon funktioniert und was nicht? Gibt es Unterstützung von außen?

**Ziele und Zielvereinbarungen:**

Wer will was erreichen? Wie wird die Umsetzung aussehen? Ziele und Vereinbarungen sollten SMART sein. (vgl. oben)

Quelle: <https://bildungsserver.berlin-brandenburg.de/einstieg-lehramt-elternarbeit>

Gudrun Sickinger, Dipl. Psychologin und systemischlösungsorientierte Kurzzeittherapeutin, Supervisorin und Trainerin (Systemische Gesellschaft), hat langjährige Erfahrungen mit lösungsorientierten Konzepten in der Teamentwicklung.

**Lösungs- und ressourcenorientierter Ansatz**

Der Reiz besteht darin, Auseinandersetzungen direkt (aber geplant) zu führen und Probleme positiv und nicht defizitorientiert anzugehen. Gehen Sie davon aus, dass es für jedes Problem eine Lösung gibt und glauben Sie daran, dass es für jede Lösung Ressourcen gibt, die nützlich sein können, ein Problem zu bewältigen. Diese Suche nach den verborgenen Schätzen der eigenen Kräfte kann sehr motivierend sein und Spaß machen. Es ist der Blick nach vorne und wir nennen es den lösungs- und ressourcenorientierten Ansatz oder Systemische Arbeit.

**Eine einfache Grundregel zum Schluss:**

Wenn etwas gut gelingt, versuchen Sie mehr davon, und wenn etwas misslingt, probieren Sie etwas anderes. Machen Sie sich auf den Weg und gehen Sie den Konflikten nicht aus dem Weg! Für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit auf beiden Seiten und für die beidseitige Zielerreichung; einer bestmöglichen Betreuung der Kinder.

# Zum Weiterlesen - Das Literatur- und Quellenverzeichnis zum Pädagogischen Impuls

## **Literatur und zum Weiterlesen:**

Einfach systemisch! Systemische Grundlagen & Methoden für Ihre pädagogische Arbeit  
Taschenbuch - 31. März 2007 von Christa Renoldner (Autor), Eva Scala (Autor)

Ein Pfirsich ist ein Apfel mit Teppich drauf: Systemisch arbeiten im Kindergarten (Systemische Pädagogik) Taschenbuch - 8. Oktober 2021 von Rainer Orban (Autor), Gabi Wiegel (Autor)

Die systemische Kita: Das Konzept und seine Umsetzung Taschenbuch - 8. Januar 2007 von Brigitte Ott (Autor), Rainer Käsgen (Autor), Harald Ott-Hackmann (Autor), Sven Hinrichsen (Autor)

Sie möchten Ihre Anregungen zu pädagogischen Themen mit uns teilen?

Dann senden Sie eine Mail mit Ihren Impulsen an [kommunikation@impuls.de](mailto:kommunikation@impuls.de) oder direkt an Axel Antons-Eichner, [aantons-eichner@impuls.de](mailto:aantons-eichner@impuls.de).